經初步查訊後終結的個案撮要選錄

〔按照機構內部投訴處理計劃終結的個案〕

地政總署

個案編號：OMB 2004/4374

地政總署 — 轉借橫額展示點 — 容許一名區議員把某路旁指定位置轉借給他人展示宣傳橫額

投訴人指稱，地政總署轄下某分區地政處容許一名區議員把某路旁指定位置，轉借給他人展示宣傳橫額，而該處職員在回覆其投訴時態度不中立，又未能清楚説明其公職人員的身份。

2. 地政總署在接到本署轉介後，已根據該署的有關實施指引覆檢這宗個案，證實上述轉借行為違反指引的規定。經勸諭後，當事人已拆除有關橫額。就事涉職員誤解指引條文，以及未有清楚説明其身份，該署已對該職員作出訓示，並向投訴人致歉。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2004/3063

食物環境衞生署 — 處理投訴 — 沒有妥善跟進投訴人就樓上單位冷氣機滴水提出的投訴

投訴人聲稱曾多次致電食物環境衞生署（「食環署」），投訴其居所樓上單位的冷氣機滴水，但該署一直沒有回覆，也沒有與她聯絡跟進，以致事件拖延了一年多。

2. 根據食環署的記錄，投訴人於二零零三年六月及七月期間，曾就有關問題多次提出投訴。該署迅速派職員巡查，雖未有發現滴水，但仍發出勸諭信予樓上數層單位的業主，請他們留意冷氣機和排水喉的保養情況，以免造成滴水滋擾。此外，他們在八月至十一月期間亦曾多次到現場巡查，但均未發現有冷氣機滴水，而投訴人亦表示情況滿意。

3. 二零零四年七月，投訴人再提出同樣投訴。食環署職員到場調查時，只發現對上一層單位的冷氣機接駁了盛水盤和排水喉，把水滴引入一個水桶內。投訴人其後多次提出同樣投訴，但食環署職員每次前往調查時均沒有見到滴水情況。投訴人同意日後一旦發現滴水，會即時致電該署。

4. 九月初，食環署職員在接到投訴人來電後 15 分鐘即到達其單位調查，卻沒有見到樓上的冷氣機滴水。不過，由於樓上單位的冷氣機仍接駁着盛水盤和排水喉，該署職員遂勸諭業主作出改善。

5. 綜觀以上所述，食環署確有跟進這宗投訴，可是多番巡查均無發現滴水情況。不過，有關人員只將每次巡查結果通知投訴人的母親，而沒有回覆投訴人。該署承諾日後會直接通知投訴人。

6. 另一方面，本署留意到食環署職員只把巡查時間簡單地記錄為「上午」或「下午」。該署已接納本署建議，發出新的指引，訓示職員準確記錄執行職務的時間及有關細節，以便日後跟進。

機場管理局

個案編號：OMB 2004/3408

機場管理局 — 機場管理 — 未能阻止的士司機在機場大樓內「兜客」

投訴人表示，一名男子在機場大樓的入境大堂向他兜攬，表示可以提供有折扣優惠的的士服務。他拒絕接受後，該名男子仍尾隨不斷騷擾。投訴人認為，事件反映機場管理局(「機管局」)失職，未能阻止兜客活動。

2. 機管局已向投訴人致歉，且表示該局每天均會進行反兜客行動，並正與運輸署、警方及四十多個的士商會的代表商討，加強管制措施。機管局亦曾與警方多次採取聯合行動，成功打擊兜客活動。

3. 機管局更定期進行宣傳活動，包括透過機場大樓廣播系統通知旅客及派發宣傳單張，勸諭他們切勿光顧兜客者提供的非法接載服務。

4. 當日向投訴人兜攬的男子已經被捕，且被法庭處以《機場管理局附例》訂明的最高監禁期（即一個月）。機管局正研究提高刑罰的可能性，以加強阻嚇作用。

選舉事務處

個案編號：OMB 2004/3619

選舉事務處 — 投票程序 — 投票站職員無理拒絕投訴人以駕駛執照作為身份證明文件

投訴人指稱，他於二零零四年九月十二日立法會選舉投票日前往投票時，向投票站職員出示其駕駛執照作為身份證明文件，但職員指駕駛執照上沒有持證人的照片，不能確定他就是選民本人，故此拒絕發選票給他。

2.　選舉事務處寄給選民的「投票程序簡介」(「簡介」)，只是指示他們「帶備香港身份證或其他身份證明文件親身前往投票站」，並沒有說明「其他身份證明文件」必須附有持證人的照片。因此，投訴人認為投票站職員處理失當。

3.　選舉事務處解釋，一般而言，附有持證人照片的文件才能作為身份證明文件。香港身份證附有照片，投票站職員從而可以確認持證人是否選民本人；可是，駕駛執照上沒有照片，職員無從確定持證人的身份。故此，事涉投票站的職員拒絕發選票予投訴人，是恰當的決定。

4.　儘管如此，選舉事務處已承諾修訂簡介，清楚註明「選民前往投票時必須帶備香港身份證，或附有選民姓名和照片的其他身份證明文件」。該處並已就事件引起投訴人不便，以書面向他致歉。

〔以提供協助／作出澄清的方法終結的個案〕

入境事務處及法律援助署

個案編號：OMB 2004/2347-2348

入境事務處 — 婚姻登記申請 — 沒有就拒絕辦理投訴人的結婚手續發出書面理由

法律援助署 — 法律援助申請 — 沒有主動向婚姻登記處了解有關拒絕的理據

一九九一年，投訴人在泰國和一名泰籍女子結婚，其後回港定居。二零零二年，他從泰國駐香港總領事館獲得一份文件(「該文件」)，證明與妻子已離婚。

2.　二零零四年一月，投訴人到入境事務處轄下某婚姻登記處辦理再婚手續。然而，該處不接受該文件為有效的離婚證明，拒絕處理其申請，並要求他先向法院辦理離婚。

3.　二零零四年二月初，投訴人向法律援助署(「法援署」)申請法援辦理離婚，但遭拒絕，理由是該文件已是離婚的證明，該署認為投訴人無須再向法院申請離婚。

4.　同年六月，投訴人再到婚姻登記處辦理結婚手續，又被以相同原因拒絕。他於是再申請法援辦理離婚，但法援署要求他先向婚姻登記處索取一份拒絕他辦理結婚的書面理由。

5.　投訴人於是致電婚姻登記處求助，該處職員要求與法援署負責律師直接對話，但法援署職員拒絕安排。婚姻登記處因不了解法援署所需資料，故拒絕提供書面理由。

6. 投訴人認為，婚姻登記處與法援署互相推搪。兩個部門對法律條文有不同詮釋，以致投訴人感到處於「夾縫之間」。

7. 根據律政司的法律意見，入境事務處認為在泰國駐香港總領事館登記的離婚不能視作有效的離婚。投訴人必須在泰國或香港的法院辦理離婚並取得證明書，方可在港登記再婚。

8. 本署認為，婚姻登記處職員依法律指示行事，是審慎的工作態度。該處職員在未明確了解法援署所需資料，而未能發出「書面理由」，並非無理。然而，法援署沒有主動向婚姻登記處了解其所持理據，實流於官僚被動，亦未有為服務對象設想。

9. 法援署已發出指引，要求職員以積極主動的態度處理法援申請及協助申請人。該署亦已向投訴人書面道歉。

司法機構

個案編號：OMB 2004/0776

司法機構 — 文件發送 — 延誤寄出裁決判令，以致投訴人無法及時提出上訴

投訴人是一宗小額錢債申索案中的被告人。由於她沒有出席聆訊，小額錢債審裁處（「審裁處」）的審裁官遂裁定申索人勝訴。投訴人指稱，由於審裁處延誤寄出裁決判令給她，以致她無法在七天限期內提出上訴。投訴人又不滿審裁處發給她的三封信中有多處出錯，認為是該處職員處事疏忽。

2. 司法機構澄清，審裁處已按一貫程序，把有關的通知信及裁決判令交由有關人員核對及審裁官審批。經審裁官簽署後，有關文件已同時寄給與訟雙方，並沒有延誤寄給投訴人。

3. 根據記錄，審裁官批准投訴人逾期提出上訴，條件是須先向法庭繳付 25,000 元保證金。司法機構表示，由於投訴人沒有繳付保證金，所以她的上訴被撤銷，與審裁處寄出裁決判令的日期無關。至於審裁處發給投訴人的信中出現錯誤，司法機構承認疏忽，已訓示有關職員，並為此向投訴人致歉。

4. 本署無法知悉審裁官在何時簽署裁決判令，因此不能評論在寄發過程中是否有延誤。本署促請司法機構政務長檢討及改善審裁處發出裁決判令的工作流程，確保有關文件能在上訴限期屆滿前送達與訟雙方。如有需要，應考慮修改法例以延長限期。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

民政事務總署

個案編號：OMB 2004/2666

民政事務總署 — 互助委員會經費津貼 — 拒絕向某互助委員會發放經費津貼

某互助委員會（「互委會」）投訴民政事務總署（「民政總署」），指該署「互助委員會經費津貼申請表格」（「申請表」）的附註有誤導之嫌。此外，該署無理拒絕互委會的季度經費津貼申請。

2. 互委會在二零零三年十月設立辦事處後，於二零零四年一月申請1,999.60元經費津貼。民政總署在二月中發放互委會所申請的數額。然而，當互委會在四月申請一月至三月的經費津貼時，卻遭拒絕。

3. 民政總署解釋，每個互委會每季最多可獲發放 1,000 元經費津貼。不過，互委會在設立新辦事處時，可一次過申請發還兩個季度的經費津貼款額 2,000 元。由於投訴人在二月已獲發放兩季的經費津貼，因此不能再就一月至三月的季度開支申請津貼。

4. 民政總署承認申請表的附註不太清晰，已修改附註中有關的字眼，並且向投訴人道歉。

房屋署

個案編號：OMB 2003/4209

房屋署 — 重鋪外牆 — (a)沒有選用顏色相近的紙皮石重鋪外牆，以致影響大廈外觀；以及(b)延誤處理投訴人的查詢

房屋署採用了另一種顏色的紙皮石重鋪某公共屋邨的外牆，理由是原色紙皮石沒有存貨。投訴人以電郵向該署投訴此事，並提出屋邨管理方面的其他問題。他不滿意該署的初步回覆，以及該署沒有跟進他第二次的查詢。

(a) 點投訴

2. 房屋署解釋，由於該署相信承辦商會根據「專業判斷」，選購顏色「近似」的紙皮石，故沒有在合約中註明紙皮石的顏色。該署認為，承辦商選用的紙皮石符合規格，「近似」樓宇原來的顏色。該署又認為，為免外牆滲水和樓宇結構受影響，承辦商沒有等待採購原色紙皮石便盡快展開工程，是可以接受的。

3. 本署得悉，該署確實沒有指定紙皮石的顏色。本署同意確有需要盡快完成工程，但也不應因此而漠視大廈的外觀。

4. 本署認為，房屋署過於依賴承辦商的「專業判斷」。該署應從這次事件中汲取教訓，主動以合適的紙皮石修復外牆，或與屋邨居民商討其他補救辦法。

(b) 點投訴

5. 房屋署在二零零三年十一月底首次收到投訴人的電郵查詢，並於翌日發出認收電郵，同時將查詢轉交物業管理公司跟進。管理公司已在十二月初回覆投訴人。由於投訴人認為管理公司未能完全解答其問題，遂再透過電郵要求房屋署提供更詳細資料。該署在翌日已認收有關電郵，並在十二月二十九日給他實質的回覆。

6. 由於房屋署已按照其服務承諾在 21 天內給予回覆，本署認為當中並無延誤。

房屋署

個案編號：OMB 2004/0095

房屋署 — 維修服務 — 沒有妥善監管某商場管理公司，以致延誤維修工程

投訴人聲稱在某屋苑商場的樓梯跌倒。她認為意外是由於商場的扶手電梯損壞數月仍未修妥，她被迫使用樓梯上落所致。她曾要求商場管理公司盡快修理，但管理公司卻置之不理。她於是投訴房屋署沒有妥善監管事涉管理公司，以致延誤維修工程。

2. 房屋署表示，事涉扶手電梯因意外損壞後，商場承包商與管理公司已通知維修承辦商進行維修，但承辦商卻沒有跟進，商場承包商於是向承辦商發出催辦函件。在此期間，商場承包商於扶手電梯附近張貼通告，解釋暫停服務的原因，並建議行人使用商場旁的升降機。

3. 房屋署又解釋，由於維修承辦商沒有及早訂購零件，而商場承包商和管理公司亦沒有積極跟進，扶手電梯因此兩個多月仍未修妥。為此，房屋署已訓示管理公司日後要積極跟進維修事項，確保盡早恢復服務。

4. 房屋署對管理公司的評核報告顯示，該署已把管理公司的疏忽記錄在案，供日後續約前考慮。然而，本署認為，該署亦應該懲罰商場承包商。此外，該署既然早已知悉扶手電梯停止服務多時，理應主動督促管理公司加快維修。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

香港郵政

個案編號：OMB 2003/4173

香港郵政 — 繳費服務 — 未有妥善保存繳費記錄和回應投訴人的查詢

投訴人聲稱，他因違反交通規例而收到告票，已於翌日在某郵政局繳交罰款，其後卻收到警務處的「繳付定額罰款通知書」，指他尚未繳付罰款。投訴人就此事向警務處中央交通違例檢控科和事涉郵政局查詢，可是，由於他遺失了繳交罰款的存根，該兩個部門均表示未能跟進他的查詢，投訴人只好再次繳交罰款。他因此感到受屈，遂向本署投訴。

2. 據香港郵政調查所得，投訴人的車輛在同日同地但不同時間因違例泊車而被票控兩次。該署解釋，郵政局負責收費的職員會利用「郵繳通」電腦系統輸入有關帳單的資料，包括帳單編號和金額、繳費日期、繳費郵政局及實際繳交金額，但電腦系統並不記錄車牌號碼。由於投訴人未能提供繳費存根，該署無法進一步跟進。

3. 此外，中央交通違例檢控科表示，假如違例者已繳付告票的定額罰款，該科絕不會再發出罰款通知書。由於投訴人接獲兩張定額罰款通知書，理應繳交兩項罰款。

香港電台

個案編號：OMB 2003/4304

香港電台 — 分發獎品 — (a)遲遲沒有通知投訴人領獎；以及(b)沒有回覆他的查詢

投訴人居於內地，於二零零三年八月在香港電台（「港台」）的一個廣播節目中得獎。他指港台遲遲不通知他領獎的安排，又沒有回覆他的電話和電郵查詢。

2. 港台解釋，在節目結束後，已隨即以電郵通知所有內地的得獎者，並要求他們提供個人資料及回覆選擇的領獎地點。到二零零四年三月，港台才取得所有得獎者的資料，並在節目贊助商的協助下，確定各得獎者的領獎地點及發出領獎通知信。贊助商在四月通知港台，投訴人已領取獎品。

3. 港台職員已忘記曾否接過投訴人的電話查詢。由於沒有客觀的證據，本署對此不予置評。

4. 負責分發獎品的職員表示她曾多次回覆投訴人的電郵查詢。然而，由於有關電郵已被刪除，港台無法確定事情的經過如何。

5.　　本署留意到，港台通知投訴人得獎的電郵，是由該名職員以私人電郵戶口發出的，但她並沒有告訴接任人她曾發出該份電郵。本署認為這種做法並不妥當，建議港台就工作上使用電郵訂定指引，並提醒職員在交替時，須提供詳細的工作紀要。

6.　　港台承諾會擬定有關程序。

消防處

個案編號：OMB 2004/2670

消防處 — 處理投訴 — (a)沒有主動回覆投訴人跟進其投訴的情況；(b)覆函的內容不盡不實；以及(c)沒有妥善回覆投訴人的電話查詢

　　投訴人代表某物業管理公司（「管理公司」），指稱其管理的一座私人大廈內一個單位的大門被人拆掉，改為安裝木板，在火警時可能造成危險。他曾於二零零四年一月初致電消防處投訴，但該處沒有主動回覆跟進情況，也沒有積極派人巡查。消防處隨後於六月一日發出覆函，表示曾派員實地視察，但投訴人指其視察報告內容與事實不符。此外，他亦不滿該處轄下樓宇改善及支援課（「樓宇課」）一名職員沒有妥善處理其電話查詢。

(a) 點投訴

2.　　消防處派員在一月初實地視察後，曾把上述違規情況列作「火警危險」個案處理，並先向單位的業主發出勸諭信，隨後於四月初再發出「消除火警危險通知書」，勒令他在 30 日內把火警危險消除。五月十一日，樓宇課人員發現單位已安裝一扇實心木門，足以消除火警危險。

3.　　該處人員亦曾在一月底及四月初兩次回覆管理公司另一名職員（「A 女士」）提出的電話查詢。由於其後的行動可能涉及法律程序和第三者的私隱，故此該處依照一般做法，沒有向投訴人披露當中的細節。

4.　　本署認為，消防處已按照部門指引處理這宗個案，並在六月一日的函件中向投訴人交代不能披露跟進行動的原因。不過，該處同意有關人員在回應電話查詢時表現被動及草率，因此已向他作出適當訓示。

(b) 點投訴

5.　　消防處人員在二月十九日曾到事涉單位巡查，由於未能即時與業主取得聯絡，因此直到二月二十四日才填寫視察報告，卻把當天誤作視察日期。該處已對該名人員作出適當訓示，以免同類事件再次發生。

6.　　此外，投訴人指事涉單位的業主於五月十二日仍未安裝實心木門。消防處翻查記錄後證實，該單位已在四月三十日裝上木門，不過，工人為方便進行裝修工程，在五月十一日至二十七日期間曾多次把大門拆下。

(c) 點投訴

7.　　A女士曾於一月底致電消防處熱線，投訴樓宇課一名職員沒有遵照承諾，將其查詢轉告該處負責人及在當日下班前回覆。署理消防隊長即時就事件解釋及道歉後，以為已平息A女士的不滿。消防處已訓示所有人員，在處理投訴時要加倍小心。

8.　　消防處事後已成立工作小組，檢討處理公眾查詢的程序、指引和相關的培訓，並已擬訂了一套新的指引。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2004/1284

康樂及文化事務署 — 圖書館管理 — 沒有妥善處理一名讀者要求報警的事件

　　一個周末的黃昏，投訴人在某公共圖書館閱讀時，有女童在館內喧嘩，他於是要求該女童的父親加以管束，卻反遭襲擊。他要求職員報警，但遭拒絕，最後只好自行報警。他投訴康樂及文化事務署(「康文署」)對圖書館管理不善和推卸責任。

2.　　康文署表示，圖書館在開放時間內，均有職員及保安員巡視和維持館內秩序，而該署也有為員工提供相關指引。該署解釋，當時有關職員的直屬上司(圖書館館長)正外出用膳，該名職員並沒有即時向其他當值的管理人員(助理館長／館長)報告事件，以致未能妥善處理。該署已向投訴人書面道歉，並安排在周末的繁忙時段增派職員巡視和維持秩序，同時提醒前線人員處理讀者爭執等事件的正確程序。

3.　　然而，本署認為，康文署的指引規定職員須先知會當值助理館長／館長，再取得高級館長／總館長的同意後，才可把事件轉介警方，是欠缺靈活性和過於官僚。本署已要求該署檢討有關的程序及指引，以便更靈活地處理類似的事件。

強制性公積金計劃管理局

個案編號：OMB 2004/0516

強制性公積金計劃管理局 — 供款事宜 — 沒有妥善監管核准受託人，以致投訴人未能向前僱主討回拖欠的強積金供款

投訴人聲稱，他曾於二零零三年六月向強制性公積金計劃管理局（「積金局」）投訴，指其前僱主（「前僱主」）在二零零二年十月至二零零三年五月期間，沒有為他繳付強制性公積金（「強積金」）供款，但仍按月從他的薪金中扣除 1,000 元。

2. 投訴人指稱，積金局沒有妥善監管強積金計劃核准受託人的工作及前僱主的供款情況，以致他未能討回拖欠的強積金供款。

3. 積金局表示，該局的一貫政策，是按拖欠供款個案的類別，即「全數拖欠」或「差額拖欠」而有不同的處理方法。就「全數拖欠」的個案，積金局會在接獲受託人的通知後，隨即發出供款通知書，要求僱主在指定限期前清繳所欠的供款及供款附加費。該局的專責小組會巡查經常拖欠供款的僱主，以便採取執法行動。

4. 至於「差額拖欠」的個案，據積金局的調查結果顯示，大多是由於僱主計算錯誤的無心之失引起。經受託人解釋清楚後，大部分僱主均會糾正錯誤。因此，積金局不會發出供款通知書給僱主。然而，若接到僱員投訴，該局會立即處理。積金局亦會透過受託人繼續監察情況。對於經常出現「差額拖欠」的個案，積金局會主動巡查，並向僱主發出催辦信或警告信。

5. 就這宗投訴而言，事涉的核准受託人（「該受託人」）在二零零二年十月至二零零三年五月期間，每月均按法例要求，向積金局提交有關前僱主拖欠供款的資料，以及發出書面通知，要求前僱主糾正供款的差額。然而，當時由於該受託人的電腦系統出錯，誤將前僱主「全數拖欠」的情況歸類為「差額拖欠」個案，因此積金局並沒有向前僱主發出供款通知書和徵收附加費。

6. 積金局表示，早在該受託人提交前僱主的「差額拖欠」報告之前，該局已懷疑該受託人在釐定「差額拖欠」的定義上出現問題。該局於是在二零零二年十一月向所有受託人進行問卷調查，了解他們如何理解有關定義。該局在分析過收集到的資料後，在二零零三年二月決定要召開會議，與各受託人討論有關解釋「差額拖欠」的問題。但由於當時本港爆發嚴重急性呼吸系統綜合症（「非典型肺炎」）疫症，會議被迫延遲舉行。

7. 二零零三年五月底，當非典型肺炎疫情減退後，積金局與該受託人開會，指出其「差額拖欠」的歸類出錯，要求該受託人盡快更正電腦系統，以及提交先前把「全數拖欠」誤報為「差額拖欠」的個案資料，以便該局採取適當的執法行動。

8.　本署認為，積金局已按照法例規定，監察受託人的運作，以了解僱主的供款情況，同時亦已跟進該受託人對「差額拖欠」個案錯誤歸類的問題。儘管積金局已察覺到受託人的錯誤，但由於修改電腦系統需時，加上本港不幸遇上非典型肺炎疫潮，實非該局所能控制。因此，積金局並無行政失當。

9.　本署已促請積金局盡快跟進所有被誤報為「差額拖欠」的「全數拖欠」個案，以保障僱員的利益。同時，該局亦應考慮就該受託人所犯的錯誤予以適當的懲處，藉收阻嚇作用。

勞工處

個案編號：OMB 2004/1462

勞工處 — 培訓計劃 — 錯誤發出登記卡給一名不符合「大學生就業培訓計劃」資格的人士

投訴人為一間物業服務公司。該公司指稱，由於A女士持有勞工處根據「大學生就業培訓計劃」(「計劃」)發出的登記卡，遂同意聘用她，並在同一天（即二零零四年五月三日）向勞工處申請培訓津貼。然而，勞工處卻在翌日通知該公司不會獲發放津貼，因為A女士不符合參與計劃的資格，該處是錯誤發出登記卡給她。

2.　計劃旨在協助於二零零三年畢業的大學生就業，但不包括持有碩士學位者。僱主若聘請新畢業的大學生並提供在職培訓，可就每名畢業生獲發放每月2,000元津貼，最多六個月。計劃實行十二個月後，已於二零零四年六月底終止。

3.　A女士於二零零四年四月三十日在勞工處某辦事處申請參與計劃時，堅持要求職員即時發出登記卡，免卻她日後再往領取的麻煩。一名文書人員沒有按照正常程序，在她的申請未獲批准前便把登記卡發給她。該名人員叮囑A女士，須待申請獲批准後方能使用該登記卡。

4.　勞工處職員在當天即發現A女士持有碩士學位，不符合參與計劃的資格，遂即時致電通知她申請不獲批准。該處再於五月三日正式發信通知她。

5.　在收到投訴人就聘用A女士申請培訓津貼當天，勞工處已致電回覆，說明A女士不符合資格，隨後再以書面拒絕其申請。另外，該處亦已發信給A女士，要求她盡快交還登記卡。

6.　勞工處強調這次只是個別事件，並已向投訴人道歉。

7.　申訴專員建議勞工處提醒員工注意遵循部門指引及工作程序。

路政署、民政事務總署、地政總署、規劃署、運輸署及環境保護署

個案編號： OMB 2004/1682-1687；OMB 2004/1706-1717；
OMB 2004/1724-1729；OMB 2004/1742-1747；
OMB 2004/1754-1759；及其他

路政署、民政事務總署、地政總署、規劃署、運輸署及環境保護署 — 土地用途 — 在改變某幅土地的用途前沒有事先諮詢當地居民，對他們造成滋擾

某私人屋苑（「A 屋苑」）的部分居民提出投訴，指上述部門在使用附近的一幅土地（「B 土地」）作為一項基建工程的貨車裝卸區及倉庫前，沒有事先諮詢當地居民，對他們造成滋擾。

各部門採取的行動

2. 該項在他處進行的基建工程包括興建一條天橋，其預製組件須從內地以躉船運到香港。故此，路政署需要一個駁運碼頭接收組件，然後再將組件轉運至工程地盤。在落實以B土地作為駁運碼頭及組件倉庫前，路政署曾透過民政事務總署（「民政總署」）轄下的民政事務處（「民政處」）諮詢該區的區議會、地區團體和附近的屋苑，並接納了他們的部分要求，例如容許在B土地繼續進行現有的活動及縮小倉庫面積等。該署亦曾逐一回覆 A 屋苑的居民和客戶服務中心的四封函件。

3. 至於組件的運送安排，路政署經諮詢區議會交通運輸委員會（「交委會」）和居民後，最初計劃先將組件運往一個中途站，再於晚間循陸路經 A 屋苑所在的 C 街運往工程地盤。由於 C 街一帶的居民仍然擔心會受到影響，該署最後決定改由水路及其他街道運送組件。路政署曾進行實地試運，過程暢順，交委會的監察小組成員和沿線居民代表亦觀察了試運過程。該署遂採用新路線運送組件，鄰近一帶居民亦不再受到影響。

4. 就路政署的安排，民政處曾多次透過不同方式，諮詢區議會及居民，並向有關部門反映他們的意見。在 A 屋苑入伙前及入伙後，民政處已分別透過樓盤的售樓處及直接諮詢業主。

5. 地政總署負責審批使用土地的申請。該署在接到路政署申請使用B土地三年半作為駁運碼頭及倉庫後，隨即諮詢民政總署、規劃署、運輸署及環境保護署（「環保署」）的意見，並與這些部門的代表、居民及區議員開會。最後，地政總署因應所收到的意見，將用地年期縮短一年，撥地面積亦縮小，以便現有活動能繼續進行。

6. 規劃署不反對路政署的申請，因為根據規劃政策，假如申請使用年期不超過五年，可無須符合該幅土地在分區計劃大綱圖中的指定用途。

7.　運輸署對於路政署的申請並無異議，因為C街的交通流量應足以應付運送組件的車輛，路政署亦已預留足夠地方供停泊車輛及貨物裝卸之用，且指定車輛出入的地點，以盡量減少對鄰近道路交通的影響。事實上，循陸路運送組件從沒有影響 C 街的交通。

8.　環保署曾就事涉的基建工程向路政署發出環境許可證（「許可證」），並加入附帶條件，包括限制運作時間、可使用的設備，以及組件的堆疊安排等。由於工程符合《環境影響評估條例》下技術備忘錄的規定，該署認為上述措施及行動，已足夠控制工程對環境的影響。後來，由於路政署申請保留B土地的現有活動，環保署亦發出了修訂的許可證。

觀察所得及意見

9.　本署認為，事涉的六個部門已根據各自的政策和程序，處理有關改變B土地用途的事宜，亦曾諮詢當地居民並接納大部分的意見，當中包括縮小工地面積、縮短用地年期，以及改變運送組件的路線等。其後， A 屋苑及 C 街一帶居民已不再受交通問題困擾。

運輸署

個案編號：OMB 2003/3341

運輸署 — 未經批准的巴士服務 — 沒有採取有效行動，取締未經批准營辦的免費巴士服務

投訴人的公司經營綠色專線小巴服務。他向本署投訴，指有非專營巴士提供未經批准營辦的免費服務。他曾向運輸署投訴，但得不到確切的回覆，該署亦沒有採取有效措施，取締那些服務。

2.　運輸署解釋，鑑於免費巴士服務有助促進社會經濟，故此該署在接到投訴後，曾要求投訴人參與研究改動涉及的兩條免費巴士路線，以達致雙贏局面。經改動路線後，運輸署發出營業證，批准事涉營辦商經營該兩條巴士路線五個月。

3.　然而，事涉營辦商在批准期過後仍繼續營運，且沒有理會運輸署的警告。運輸署遂展開研訊，而該營辦商則申請司法覆核，但最終提出庭外和解。

4.　運輸署表示，該署曾根據現行法例採取執法行動，但過程需要不少時間及資源。雖然該署可以檢控事涉巴士營辦商，但必須證明同一名司機駕駛相同的巴士於12個月內提供過14日的免費巴士服務，這點實在難以確立。即使該署根據《道路交通條例》進行研訊，亦必須有超過 14 日的調查作為依據，這也需要相當多的人手及時間。

5.　運輸署表示，正在研究簡化程序及修改有關法例，以便更有效規管上述情況。改善方案將會提交交通諮詢委員會轄下一個工作小組考慮。

6. 本署認為，運輸署在處理這宗投訴時，基本上是按照既定程序，但效果並不理想。事實上，有關的免費巴士服務已存在超過兩年，但運輸署對這個問題仍然束手無策。由於同類問題在其他地區亦可能出現，故此，該署必須從速解決。本署提議運輸署再徵詢法律意見，澄清可否在現行法律條文下向違例的營辦商提出刑事檢控；若是可以，該署便應加強檢控，以收阻嚇作用。此外，本署亦建議該署把所面對的困難向工作小組反映，以便制定更切合實際情況的政策。

漁農自然護理署及效率促進組

個案編號：OMB 2004/0169；OMB 2004/1608

漁農自然護理署 — 處理牌照申請 — 延誤處理投訴人的「動物售賣商牌照」申請

效率促進組 — 處理查詢 — 就有關的牌照申請提供錯誤資料

投訴人於二零零三年十月中向漁農自然護理署（「漁護署」）申請「動物售賣商牌照」，以便在他的寵物用品店售賣雀鳥。投訴人聲稱，漁護署曾先後三次派員到店舖視察，但到十二月底仍未批出牌照。他致電該署熱線查詢，對方起初表示牌照已批出，後來卻說申請仍在審批中。漁護署最後於二零零四年一月發出牌照。

2. 投訴人認為漁護署延誤處理他的申請，並向他提供錯誤的資料。

3. 漁護署解釋，投訴人的店舖位於商業大廈內，審批牌照的程序與一般的申請不同。該署除派員視察以確保店舖設施符合標準外，更要查核店舖會否違反該商業大廈的樓宇規定，以及考慮需要附加的特別牌照條件，才能發出牌照，故此審批時間較長。

4. 本署認為，漁護署確有積極處理投訴人的申請。而且，在預防禽流感及保障公眾健康的大前提下，該署小心處理投訴人的牌照申請，是審慎和合理的做法。

5. 漁護署熱線是由政府總部效率促進組轄下的綜合電話查詢中心負責接聽的。效率促進組承認，接聽電話的職員在查閱漁護署解答查詢的電郵時，誤以為牌照已批出。不過，由於她在20分鐘後便發現錯誤並即時聯絡投訴人，這項錯誤應不會對投訴人的申請有所影響。效率促進組已訓示該名職員要小心處理查詢。

6. 漁護署及效率促進組已向投訴人道歉，並承諾會改善兩個部門之間的溝通方法。

衞生署

個案編號：OMB 2004/1402

衞生署 — 牙科治療 — (a)未經投訴人同意，便為她的女兒進行牙髓治療；(b)在進行治療之前，沒有核實她的女兒是否對藥物有過敏反應；以及(c)容許不合資格的牙科治療師為她的女兒治療

投訴人的女兒參加衞生署的「學童牙科保健服務」，在該署轄下的牙科診所檢查牙齒。牙科治療師發現她上顎有三顆蛀牙需要填補，並指導她如何保持口腔衞生和刷牙，之後便為她補牙。當牙科治療師清理蛀牙的部分時，發覺需要為她進行牙髓治療。一名高級牙科治療師隨即為她進行第一階段的牙髓治療。

2.　衞生署的記錄顯示，投訴人在女兒參加這項計劃時，已知悉服務的範圍和專業人員的資格。牙髓治療屬於基本牙科治療的範圍。投訴人為女兒簽署「學童牙科保健服務申請表及同意書」，即表示同意讓女兒接受所需的牙科治療。然而，投訴人沒有註明她的女兒對任何藥物有過敏反應，而且這次治療是由合資格的專業人員在適當授權下進行的。該署亦已在投訴人女兒的「學童牙科保健服務手冊」及「牙髓治療後注意事項」通知卡內記錄所進行的治療，供投訴人參閱。

3.　本署認為，衞生署已遵照這項服務的既定程序。然而，該署只憑家長在學年開始時簽署的同意書，便為學童進行所有的基本牙科治療，可能並不妥善。申訴專員建議，為保障學童的權益，衞生署在為他們進行任何無法逆轉的治療之前，應事先通知家長，而家長方面在考慮及決定讓子女接受治療時，亦應向該署提供子女的最新健康狀況。衞生署同意改善有關的公眾教育和宣傳工作，並加強與家長的溝通。

醫院管理局

個案編號：OMB 2004/1401

醫院管理局 — 藥物處方 — 指令某公立醫院的骨科醫生不能處方某種藥物，但其他專科醫生則可以

投訴人到醫院管理局(「醫管局」)轄下某醫院覆診，骨科醫生表示某種藥物對他的病況可能有幫助，但院方沒有該藥物供應。他後來從該院的藥房得悉有該藥物供應，但骨科醫生不能處方該藥物，而其他專科醫生則可以。他認為該名骨科醫生瞞騙他。此外，他投訴院方的覆函沒有寫上簽署人的電話號碼，以便他聯絡。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

2. 醫管局解釋，由於該藥物沒有確切的臨床療效，該院的骨科醫生已不再處方該藥物。醫管局指這是骨科部門的專業決定，並非院方的行政指令。不過，院方已就這次誤會向投訴人致歉。

3. 醫管局表示，投訴人其實可以致電醫院的電話總機，聯絡覆函的簽署人。為方便病人聯絡院方，該院承諾會在日後的覆函中，註明病人聯絡主任的電話。

4. 院方骨科部門決定不再處方該藥物，純粹是醫療的專業判斷，並非行政事宜，因此本署不予置評。然而，本署相信該名骨科醫生沒有瞞騙投訴人。